JORDY STEVEN CARMONA CÓRDOBA

Diseñador UX/UI | Figma | Experiencia de Usuario

Bogotá, Colombia | 305 764 9091 | jordyalba11@gmail.com
LinkedIn: linkedin.com/in/jordy-steven-carmona-cordoba-604601183 | Portafolio: jalba.pro

PERFIL PROFESIONAL

Diseñador UX/UI con formación técnica en Diseño e Integración Multimedia (SENA) y certificación en Diseño UX de Google. Trabajo en Figma y muestro mis proyectos en jalba.pro.

Antes de diseñar, pasé más de 5 años del lado del usuario: atención al cliente, soporte y análisis de métricas en Rappi, Rappi Pay, Zulu y Last.app. Ahí aprendí a escuchar quejas, encontrar el problema real detrás de ellas y llevarlo al equipo de producto como algo que se puede corregir.

HABILIDADES

- **Diseño UX:** investigación de usuarios, mapas de recorrido del usuario (user journey), arquitectura de información, wireframes, prototipado, pruebas de usabilidad.
- **Diseño UI:** diseño de interfaces web y móviles, diseño visual, componentes, diseño multimedia.
- **Herramientas:** Figma, Microsoft Office, Excel, Zendesk.
- **Datos y tecnología:** análisis de métricas, chatbots con IA, prompt engineering, SQL (básico), Python (básico), JavaScript (básico).
- **Producto y negocio:** experiencia del cliente (CX), diseño de procesos, capacitación de equipos, marketing digital.

EXPERIENCIA LABORAL

Frontline Support (Soporte de primera línea) — Last.app
Remoto, Bogotá – España | Ene 2026 – Oct 2026

- Atendí a diario a restaurantes que usan el software de punto de venta de Last.app y conocí de primera mano cómo usan la herramienta en su operación.
- Recogí las fallas y peticiones recurrentes de los usuarios y las llevé al equipo de producto como insumo para mejorar el software.
- Resolví incidencias con los equipos conectados al sistema: impresoras de comandas, datáfonos y otros periféricos.
- Usé herramientas de IA para agilizar respuestas y documentar procesos.

Analista de Customer Experience (CX) – Back Office Analytics — Zulu
Bogotá | Sep 2022 – Mar 2025

- Diseñé desde cero los procesos del área de Customer Experience: flujos de atención, roles y protocolos.
- Creé e implementé un bot con inteligencia artificial para resolver las consultas frecuentes de los usuarios.
- Analicé métricas de servicio para encontrar los puntos de fricción de los clientes y propuse mejoras.
- Armé una torre de control de calidad e informes de métricas para la toma de decisiones de la gerencia.
- Diseñé e impartí la capacitación del equipo de atención al cliente.
- Gestioné las redes sociales de la marca (Facebook, Instagram y LinkedIn) y administré Zendesk como CRM.

Personal Banker — Rappi Pay
Bogotá | Jul 2022 – Jul 2023

- Atendí usuarios de productos financieros por chat, correo y WhatsApp, con foco en la experiencia del cliente.
- Gestioné PQR y casos sensibles cumpliendo los estándares de calidad.
- Apoyé procesos de back office y la formación de nuevos asesores.

Agente de Servicio al Cliente (SAC) — Rappi
Bogotá | Abr 2018 – Ene 2019

- Atendí usuarios por canales digitales (chat y web).
- Participé en la apertura de operaciones en nuevos países de LATAM, adaptando la atención a cada mercado. Capacité a asesores nuevos y apoyé temporalmente al equipo antifraude.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Técnico en Diseño e Integración Multimedia** — SENA, 2011
- **Bachiller académico** — I.E.D. Robert F. Kennedy, 2010

CURSOS Y CERTIFICACIONES

- Diseño UX — Google (Coursera), 2024
- SQL, Python, Prompt Engineering con ChatGPT, UX para E-commerce y Blockchain Product Management — Platzi, 2023
- Herramientas de programación con Python — Colsubsidio, 2022
- Semillero de formadores — Outsourcing S.A., 2021
- JavaScript básico — Grasshopper, 2021
- Herramientas de Excel — SENA, 2020
- Marketing Digital y Marketing Digital en Redes Sociales — HubSpot Academy
- Talleres de competencias transversales — UCompensar, 2016

IDIOMAS

- Español: nativo
- Inglés: intermedio (B1)

REFERENCIAS LABORALES

- Kevin Forero — Analista de Operaciones, Lulo — 301 264 7612
- David Felipe Hincapié — Líder de Staff, Rappi Pay — 310 242 4327
- David Triana — Supervisor de Formación y Calidad, Outsourcing S.A. (cuenta LG) — 312 469 3603
- Juan Villalobos — Supervisor (líder de área), Rappi — 350 500 2799